

《新聞稿》

深化閱讀平權 推動溝通易讀插圖
國臺圖建構友善溝通橋梁

發布日期：115 年 1 月 8 日

發稿單位：採訪編目組

承辦人：莊易儒

電話/手機：02-26266888 分機 2125

E-mail：saku@mail.ntl.edu.tw

新聞聯絡人：吳青娟

電話/手機：02-29266888 分機 2100

為深化閱讀平權與無障礙服務理念，國立臺灣圖書館（下稱國臺圖）於 113 年規劃製作「圖書館服務櫃臺溝通易讀插圖」，以圖像搭配簡明文字，協助讀者清楚表達需求，降低溝通門檻，讓每一位走進圖書館讀者，都能被理解、得到回應。

國臺圖指出，閱讀平權不僅限於館藏形式或數位工具提供，更延伸至讀者踏入圖書館後，是否能順利表達需求並獲得適當協助。作為讀者與圖書館互動的第一線，服務櫃臺若能以更直觀、友善方式進行溝通，將有效消弭因語言、認知、年齡或表達能力差異所帶來障礙。

本次易讀插圖依據實際服務情境設計，彙整常見服務項目，並委託插畫家李安媜繪製設計。設計過程中，國臺圖邀請財團法人育成社會福利基金會協助智青參與討論，從使用者角度反覆檢視圖像理解度與文字清楚性，並徵詢國立臺灣師範大學張蓓莉教授與劉惠美教授專業建議，確保內容兼具易讀性、尊重性與實用性。

自 114 年起，國臺圖於各服務櫃臺試行推廣此項服務，並依不同櫃臺需求發展多元應用形式，協助樂齡族群、新住民及語言表達較為不便之讀者，更自如地表達需求。依當年度讀者服務滿意度調查結果顯示，逾半實際使用者表示滿意，並對易讀插圖有助於提升服務理解度表達肯定；未曾使用的讀者則普遍認同圖書館提供此類溝通工具必要性。

國臺圖強調，易讀溝通不僅是單一輔助措施，而是一種可複製且持續推動的公共服務模式。未來將持續優化相關應用，並期盼與全國各級圖書館及公共服務場域共享經驗，攜手擴大閱讀平權行動，從櫃臺開始，共同打造更友善、共融社會環境。

